

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu pelayanan kesehatan yang bersifat umum dan sangat berperan penting dalam upaya untuk menaikkan taraf kesehatan masyarakat, Kesehatan merupakan salah satu yang paling penting didalam kehidupan. Manusia akan melakukan segala cara untuk mendapatkan kesehatan yang terbaik di dalam kehidupannya, maka dari itulah mengapa rumah sakit berperan sangat penting didalam kehidupan ini. Orang yang sedang terjangkit oleh penyakit pasti akan berusaha semaksimal mungkin untuk mengobati penyakit yang di deritanya, segala macam hal akan dilakukan agar terbebas dari penyakitnya. Tubuh yang sehat merupakan keinginan semua manusia maka dari itu untuk mewujudkan kesehatan tersebut maka banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pusat pelayanan kesehatan seperti rumah sakit .

Pusat pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting, dan sangat di butuhkan oleh masyarakat, maka dari itu Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting, karena dengan kualitas pelayanan konsumen dapat menilai hal tersebut setelah konsumen menggunakan, merasakan barang atau jasa yang didapat. Maraknya persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut para penyedia jasa layanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga timbul rasa kepuasan dari konsumen.

Terciptanya kualitas pelayanan yang baik dan bermutu akan menimbulkan kepuasan konsumen maka dengan itu kesadaran masyarakat tentang kesehatan akan meningkat, meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan menjadi tugas utama bagi penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan pelayanan, salah satu cara untuk mengatasi hal tersebut, maka dari itu penyedia layanan kesehatan harus mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga perlu dilakukan usaha yang terus menerus untuk mengetahui dimana letak kekurangan dan kelemahan pelayanan kesehatan yang diberikan, maka dari itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan kepada pasien, karena kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit adalah tergantung dari kepuasan dari pasien.

Rumah sakit merupakan lembaga gelang rantai dari tatanan kesehatan nasional yang mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan di Rumah sakit harus diarahkan kepada tujuan nasional dalam bidang kesehatan. Sudah menjadi kewajiban apabila di dalam bidang kesehatan perlu di benahi serta di tingkatkan agar bisa selalu memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud adalah pelayanan dengan cepat, tepat, murah, ramah dan nyaman. Mempertimbangkan bahwa pembangunan sebuah negara harus di dukung oleh masyarakat yang sehat jasmani dan rohani. Pihak rumah sakit harus berupaya semaksimal mungkin untuk bisa mempertahankan para pasien dengan selalu memberikan pelayanan yang memuaskan dalam upaya memenuhi harapan atas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Seluruh pasien

pasti mengharapkan kualitas pelayanan yang terbaik, bukan hanya kualitas pelayanan dari segi medis saja, tetapi dari segi yang lainya seperti hal nya rasa nyaman, agar terciptanya hubungan yang harmonis antara tenaga rumah sakit dengan pasien maka dari itu dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit agar bisa memenuhi harapan dari para pasien.

Rumah sakit mempunyai peran yang sangat penting dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat, Manusia sebagai faktor pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas, Menurut (Thoha, 2002) “kualitas pelayanan terhadap masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai”, yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dalam memenuhi kebutuhan pasien yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang/ jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003).

Pelayanan yang di berikan rumah sakit seperti (*tangibless*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*) sangat berkaitan erat dengan kepuasan yang di rasakan oleh pasien, setelah menggunakan jasa rumah sakit pasien bisa menilai seberapa besar nilai kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan dan menggunakan informasi tersebut untuk memperbarui pandangan pasien tentang bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak rumah sakit. Setiap pasien pasti mempunyai harapan yang berbeda-beda tentang kualitas pelayanan

yang di berikan pihak rumah sakit, harapan tersebut muncul berdasarkan pengalaman pasien dan berdasarkan rekomendasi dari mulut ke mulut sebelum pasien menggunakan jasa rumah sakit. Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut, dengan itu pasien dapat menilai apakah kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan atau bahkan jauh dari kualitas pelayanan yang diharapkan.

Bukan sesuatu yang mudah bagi pihak rumah sakit untuk memberikan pelayan yang terbaik, karena pelayanan yang diberikan menyangkut kualitas hidup pasien, sehingga akan berdampak bahaya jika terjadi kesalahan didalam pelayanan medis. Rumah sakit merupakan bagian dari tatanan nasional dibidang kesehatan maka dari itu rumah sakit dituntut untuk meningkatkan pelayanan, melengkapi fasilitas. Dengan demikian rumah sakit harus dikelola oleh pelaku yang memiliki jiwa kewirausahaan yang tinggi dan yang mampu mewujudkan keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon pasien. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat membentuk pemahaman pasien yang selanjutnya dapat digunakan sebagai informasi bagaimana kualitas pelayanan dimata pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah merupakan salah satu intansi yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah daerah, hal ini sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan,sehinga secara tidak langsung Rumah sakit Umum Daerah ini Berkewajiban untuk menjaga bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat,khususnya masyarakat dalam cakupan daerahnya.Kualitas pelayanan kesehatan merupakan kesesuaian pelayanan yang tersedia dan diberikan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien sesuai

standar pelayanan yang berlaku. Terciptanya kualitas pelayanan yang baik dapat memuaskan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kemauan masyarakat untuk lebih menerapkan gaya hidup yang sehat agar terwujudnya kualitas standar kesehatan yang sebaik-baiknya. Rumah Sakit Umum Daerah merupakan lembaga fungsional yang kegiatannya menyelenggarakan upaya kesehatan yang sifatnya, menyeluruh, terpadu dan merata serta dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat.

Pada prinsipnya undang-undang no 25 tahun 2009 yang membahas tentang pelayanan publik dirancang dan digunakan untuk mengatasi pelayanan publik di Indonesia dan digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa, namun masih ada kesenjangan antara pengguna jasa layanan publik dengan aparat penyedia layanan jasa mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi tersebut masyarakat dapat menilai instansi tersebut baik atau buruk.

Berdasarkan dari beberapa aspek didalam kualitas pelayanan *Tangibles* (Bukti fisik), Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja dinilai Cukup baik karena penampilan fisik seperti hal nya, Bangunan, Lobby, Ruang tunggu, tersedianya tempat parkir yang luas, kerapian, kebersihan, kenyamanan, serta alat-alat medis yang cukup lengkap dan penampitan dari tenaga medis maupun pegawai yang tujuannya agar pasien merasa nyaman.

Sedangkan *Reability* (Kehandalan) masih dinilai kurang, dilihat dari beberapa pasien yang masih mengeluh atas pelayanan yang telah diberikan karena Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja belum mampu memberikan

pelayanan sesuai janji yang telah ditawarkan seperti hal nya masih ada beberapa dokter yang terlambat datang, sehingga melayani pasien tidak sesuai dengan jam praktek yang telah ditentukan.

Responsiveness (Kesigapan) dinilai baik karena mampu memberikan respon atau kesigapan yang cepat tanggap, baik dokter, perawat, dan karyawan dalam membantu pasien dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan masih terdapatnya permasalahan yang dihadapi oleh para pengguna jasa Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat ini , masih terdapat banyak keluhan tentang pelayanan yang diberikan, keluhan yang dirasakan oleh pasien seperti tindakan pelayanan yang lamban, adanya sikap dan perilaku dari pegawai yang kurang ramah dan kurang menjalin hubungan yang baik dengan Pasien. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui lebih jauh apakah Kualitas Pelayanan yang di berikan Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat masih belum memberikan Kepuasan Kepada Pasien?. Oleh karena itu apa saja keluhan yang disarakan oleh pasien dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 1.1

Keluhan Pasien

Keluhan yang dialami oleh Pasien	
1.	Pelayanan yang kurang cepat dan terlalu rumit
2.	Kurangnya kepedulian para pegawai terhadap keluhan pasien
3.	Jadwal praktek dokter spesialis yang tidak menentu
4.	Dokter dan tenaga medis tidak ada saat dibutuhkan

Sumber : Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan penomena yang telah disampaikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI : RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KESEHATAN KERJA PROVINSI JAWA BARAT)**).

B. Identifikasi Masalah

1. Masih terdapat keluhan yang dirasakan oleh Pasien atas Pelayanan yang diberikan leh Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.
2. Adanya ketidakpastian pelayanan mengenai informasi jadwal praktek setiap dokter umum maupun dokter spesialis di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja
3. Adannya beberapa dokter yang terlambat datang, sehingga melayani pasien tidak sesuai dengan jam praktek yang telah ditentukan.
4. Ada beberapa karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja yang kurang ramah kepada pasien, sehingga membuat pasien tidak nyaman.
5. Kurangnya Dokter spesialis yang menguasai pengoprasian peralatan yang ada.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalaah sebagai berikut :

1. Apakah *Tangibles* (Bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat?
2. Apakah *Reability* (Kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat?
3. Apakah *Responsiveness* (kesigapan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah sakit Umum Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat?
4. Apakah *Assurance* (Jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat?
5. Apakah *Emphaty* (Empati) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat?
6. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Tangible* (Bukti fisik) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.

2. Untuk mengetahui pengaruh *Reability* (Kehandalan) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* (Kesigapan) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.
6. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a) Manfaat Praktis :

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi yang signifikan pada pengembangan ilmu yang terkait dengan kepuasan pasien dan ilmu yang terkait dengan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkuat khasanah teori-teori dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan. Penelitian ini dapat juga sebagai

referensi ilmiah bagi penulisan lebih lanjut pada masalah yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.

b) Manfaat Teoritis :

1. Bagi Rumah Sakit, harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat terhadap kepuasan pasien.
2. Bagi Peneliti, Hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengalaman, wawasan, pengetahuan dan memahami bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.

F. Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1.
Kerangka Pemikiran



Sumber: Kerangka Pemikiran yang dikembangkan oleh peneliti dalam penelitian ini Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.

G. Hipotesis Penelitian

- H1 : *Tangible* (Bukti fisik) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.
- H2 : *Reability* (Kehandalan) Berpengaruh terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.

H3 : *Responsiveness* (Kesigapan) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.

H4 : *Assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.

H5 : *Emphaty* (empati) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.

H6 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kesehatan Kerja Provinsi Jawa Barat.

H. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2.

Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Ayu Tri Whardani, 2015	Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syehk Yusuf GOWA	Pelayanan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Syehk Yusuf GOWA telah efektif karena telah mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat berdasarkan kelima indikator kualitas pelayanan sudah berada di atas 60%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sudah baik
2.	Dennis ahmad taufik, 2016	Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta dampaknya terhadap loyalitas nasabah bank BJB KCP	Hasil penelitian yang diperoleh, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah serta berdampak terhadap loyalitas nasabah secara parsial dan secara simultan

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
		Cikalong Wetan.	
3.	Amelia Maya,2018	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien Rumah Sakit USU	Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit USU
4.	Ahmad fatoni,2018	Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi	Dilihat dari 5 dimensi dari kualitas Pelayanan (<i>Tangibles, Reabillity, responsiveness, Assurance, Emphaty</i>) Hasil penelitian menunjukan bahwa Puskesmas Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi dinilai cukup baik dalam aspek Kualitas Pelayanan yang diberikan.
5.	Felisitas Evanjelina, 2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (studi : Pasien Rumah Sakit Karitas Wetabula Sumba Barat Daya)	Dari Hasil penelitian yang diperoleh, kualitas pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara parsial dan secara simultan.